城市精细化治理，进一寸有一寸的欢喜

本报评论员 韩韫超

社评 中国新闻名专栏

通过一系列微改变、微创新，让治理更精细、更与时俱进、更契合民众意愿和感受，让城市更舒适、更宜居，应该成为各地共同努力的方向。这有赖于科技手段的加持，更离不开治理理念的升级，离不开地方政府的担当作为。

据5月21日《北京青年报》报道，5月20日，北京公交专用道优化措施正式出台，自2023年6月1日起实施。此次优化调整主要有三方面，包括公休日和法定节假日放开部分道路公交专用车道；允许经核定的单位通勤班车、校车等集约化通勤大客车按规定使用公交专用车道；优化部分道路公交专用车道启用时间。目前，北京市公安交管局正在进行相关公交车道标识和地面文字的更新，共涉及858处交通标志。

一段时间以来，每逢双休日，在很多城市的重点商圈、景区周边道路，经常出现社会车道、公交专用道“冰火两重天”的景象——社会车道“车满为患”，公交车道“近乎闲置”。如此不仅让不少车主苦不堪言，也一定程度上浪费了道路资源。能否在公交专用道闲置时段允许社会车辆通行，进而提高公交专用车道的使用效率，成为普遍呼声。

如今，这样的期盼终于迎来了回应——不久前，公安部表示将于6月1日起实施优化城市公交专用道管理措施，优化公交专用道专用时段，因地制宜允许部分车辆使用公交专用道等。在这一总体部署下，北京市在广泛调研、科学论证、周密考量的基础上，及时出台具体举措，强化公交专用道的“公用”“共享”属性，既坚持了公交优先的大前提，又努力追求和实现路尽其用。相信此番调整优化后，社会车道的通行效率将有所提升，乘坐通勤大客车的上班族、上学族通勤时间将会缩短，不少市民的出行体验也将得到改善。

民之所盼，政之所向。城市公交专用道的精细化管理，是及时回应社会关切、顺民心合民意之举。民众的意见和声音被倾听、被重视、有反馈，这种趋势和态度要比具体措施本身更有价值。须知，公交专用道的优化并非一蹴而就之事，每一个微小的调整和改变，都可能“牵一发而动全身”，都关乎相关人群的切身利益和感受，因此有必要坚持科学适度的原则，精准调整，审慎决策。

“进一寸有一寸的欢喜”，城市公交专用道的精细化管理，正是近年来各地以“绣花功夫”实现大城善治的一个鲜活注脚。如果说此前，人们走进一座城市，会更多地关注这里的公交车造型是否时尚、公交站台是否气派，是否建设了轻轨或地铁等，那么今天，人们还会在意公交车线路设计是否科学合理，公交车的通行效率能不能比过骑单车，节假日和高峰期的地铁间隔和运行时间是否会有相应调整，地铁上冷气开放是否更人性化、不同车厢是否设置了强弱差异，等等。这些“一眼看不到”的东西，往往是城市的隐形名片，是地方营商环境的加分项，也是居民幸福感的重要源泉。

让人欣慰的是，时下，越来越多的地方已经有这样的意识和行动，从民意中发现问题，于细微处持续发力。就在几个月前，“外卖小哥一通电话，154个单元换号牌”的新闻冲上热搜——北京一位外卖小哥就某小区社区太大、楼号不清、送餐时找起来费劲一事，拨打市民热线反映，其再到该小区送餐时发现，楼门楼身上都装了新号牌。与此同时，针对私家车主吐槽的等好几个红灯都难以通过路口的情况，多地引入了智慧交通系统，让信号灯根据即时路况和车流量等数据自主优化放行时间，通过设置“城市绿波带”让车主在特定时段享受一路绿灯，即使在较为拥堵时也大多“只排一次队，只等一个灯”。

以“绣花功夫”实现大城善治，通过一系列微改变、微创新，让治理更精细、更与时俱进、更契合民众意愿和感受，让城市更舒适、更宜居，应该成为各地共同的奋斗目标。这有赖于科技手段的加持，更离不开治理理念的升级，离不开地方政府的担当作为。以不厌其微的精神和格局，在社会治理中学会算大账、算长远账，“绣花功夫”才能发挥更大作用，取得更多成效。

日拱一卒，功不唐捐。期待更多地方能一步一个脚印地，用精准思维促发展、向精细化治理要效益，在更多领域书写更精彩的地方治理答卷。

现场·我在我思

『不为什么而学』也是一种人生态度

罗筱晓

山东青岛市工人文化宫的公益讲堂——“每周一讲”开办至今已有40年。此番去“每周一讲”采访，很适合我这种“什么都想知道点”的人。从姓与氏的区别到《骆驼祥子》中祥子的精神成长过程，从中国舞的运动规律到西餐礼仪……几乎每一个采访对象——无论是讲师、听众还是讲堂工作人员，都能“顺口”告诉我一些新东西，这相当于突击听了许多堂精简版的“每周一讲”。

“每周一讲”，讲题没有范围限制，听众没有门槛要求；讲师不会因此名声大噪，听众也不能拿证结业。除了知识的教与学，这里没有其他明显的“目的”。

一个有趣的现象是，从诞生至今，知识是“每周一讲”不变的核心，但也是讲堂变化最剧烈的部分。与上世纪八九十年代信息的匮乏及获取的不便形成鲜明对比的是，现在无论是学龄期的青少年还是步入社会多年的成年人，可学之物都琳琅满目、任君挑选。

不过，易获得并不意味着已获得。正如每到“世界读书日”，总会有媒体“拷问”手机屏幕前的用户“上一次读完一本书是什么时候”；又如，每逢年终总结，总有许多人写下“忙于杂事、学习不够”之类的自我剖析。

人们的学习之路往往较具规划性和目的性。比如，给孩子报早教班可以开发智力、锻炼思维，从小学到大学需要一步步升学、毕业，工作后的培训进修也大多与岗位要求密切相关。然而，一旦外力消失、目标达成，“为什么学知识”这样的问题，回答起来似乎就颇有难度了。

同样难以回答的，还有“现在人们为什么还要听‘每周一讲’”这个问题。

知识就是力量，是“每周一讲”从创办之初就定下的标语。初中考入青岛市歌舞团后就中断学业的吕静，多年听“每周一讲”记下了20多本笔记，后来通过成人教育先后获得专科、本科学历，退休前她已获评与大学副教授相当的副研究馆员职称；讲堂“钉子户”周学梧，20世纪90年代初“下海”后，凭借积累的知识和增长的智慧，将一家文化公司由小做大经营至今……

知识可以帮人们解决问题、满足需求进而实现愿望。但在作为“敲门砖”“铺路石”或者“变现途径”之外，它还拥有更强大和深层的力量——塑造人的精神和气质。在一堂堂“每周一讲”中，知识回到了最本源、最纯粹的状态，人们不再总要为了什么而学，而仅仅是充分体会头脑思考、认知更新和想法交锋的趣味。

其实，何止是“每周一讲”有这样的场景？近年来，不时有诸如农民工通过自考多了个专业学历、宿管阿姨说一口流利英语等新闻出现。问起当事人，“喜欢”一定是他们愿意学习的共同原因。

人类最早有意识地创造文化、传播知识，不就是为了获得精神层面的快乐，为了选择更好地度过人生的方式吗？现在，这依然是“学习”这件事最牢不可破的动力。

40年如一日的“每周一讲”，对许多老讲师、老听众来说，象征意义日益变浓。这几年周学梧课听得少了，但他“没事就翻书，有问题就求解”的习惯一点都没变。从这个角度看，如果“每周一讲”也有“毕业”条件，那一定是把学习内化于心，外化于行，让学习成为一种自觉和习惯。而让更多人能静下心来主动学习，也成了这个讲堂新的使命。

“每周一讲”只在青岛，知识却存在于信息社会的每一个角落。当学习成为一个人如吃饭睡觉一样自然且贯穿终生的事情，“每周一讲”也就无处不在了。

智能客服本不该成为“槽点”

关育兵

“我问的问题智能客服根本听不懂，简直是‘对牛弹琴’！”近日，北京市民王女士在某电商平台购物后始终未收到货，无论是电话联系还是线上沟通，面对的都是智能客服。王女士说，无论用什么措辞表述问题，收到的回复永远是快件正在派送中，“想找个人工客服投诉都费劲！”（见5月22日《人民日报》海外版）

关于客服，不少消费者都是槽点满满，有了智能客服后，人工客服的设置比例更低、接通更慢。

要让智能客服在现实应用中发挥作用，必须解决两个问题。一是“不智能”的问题——答非所问、单一的系统回复设置难以应对不同消费者的诉求，是许多智能客服客观存在的问题。二是处理好智能客服与人工客服的互补问题。在常规问题之外，消费者还可能有诸多个性问题甚至紧急状况，如涉及财产安全等，人工客服不可或缺。商家应当根据自身情况，将人工与智能客服有机结合，提供更完善的服务。

事实上，许多经营者对上述问题并非不清楚，但不愿改进，甚至不断扩大智能客服的使用比例，这一方面是因为，智能客服可以做到24小时响应，营运效率高，并能大幅减省人工成本。但另一方面，一些经营者是想借智能客服让消费者知难而退——找不到人工客服或人工客服繁忙、智能客服又“跟不上节奏”，消费者的售后诉求就可能不了了之。近年来，一些商家“售前人工接待、售后智能客服”的服务模式屡见不鲜，就是直接反映。

为消费者提供便捷有效的投诉渠道，是电子商务经营者的责任和义务。一些商家用很难畅通和解决实际问题的智能客服来减少甚至规避自身责任，某种角度上也是对消费者合法权益的侵犯。

为消费者解决问题的客服、让消费者满意的客服，才是客服应有的样子。事实上，客服响应时间的快慢、沟通效率的高低、解决问题的能力，直接关系着企业形象和品牌价值——“客服不给力，销售白努力”，是有一定道理的。

说到底，智能客服的问题，还是经营理念的问题。一些商家只看到了智能客服对消费者售后需求的阻挡、拦截，而没有意识到，这也会导致消费者用脚投票，选择“不再合作”。

图说

“饼”

据《法治日报》报道，部分开发商为尽快卖出房子，往往采取恶意欺骗、虚假宣传等手段——“稀缺楼盘，坐拥宁静”可能是项目比较偏僻，周边人气不足；“湖景洋房，水景园林”可能是小区里有个小水坑……

广告做得好，不如产品好。“把商品吹得再牛，实际质量不给力也白搭”是常识，然而，小到食品、化妆品，大到汽车、房产，在相关商品营销中，商家的宣传手段和话术越来越丰富，但往往存在水分大、画饼多的情况。极尽忽悠之能事为商品“化妆”，或许能吸引一定的注意力进而带来销量，可一旦消费者发现货不对板或商家承诺无法兑现，进而选择投诉维权、诉诸法律，商家便可能“吃不了兜着走”。诚信永不过时，吹牛没有未来，刹住虚假宣传的歪风，让商家有话直说、实话实说，不该是奢望。

赵春青/图 韫超/文

头顶上的安全需要人们共同守护

子谕

据5月21日北京电视台报道，两年前，北京市朝阳区人民法院开庭审理了一起高空坠物砸死人的案件。此案中，高空坠下来的物体究竟是被人扔下来的还是自己坠落的，一直没有答案。因此，死者家属将物业公司以及几十名房东和住户一起告上法庭。法院一审判决物业承担8万元的赔偿责任，36名居民承担每户1万元的补偿责任，目前案件已经执行完毕。

高空抛物入刑已有两年，但相关案件仍然一次次引发关注。这主要是因为高空抛物行为依然不时发生，一些人仍然没有意识到这一行为的严重性，而无法查到“罪魁祸首”也让人们颇感愤怒和无奈。

司法判决可以定纷止争、促进化解社会矛盾，具有鲜明的价值导向和行为指引功能。因此，各地法院在审理一些案件尤其是百姓身边的案件时，应该进行及时的释法析理，提升社会和公众对某些问题的认知，消解分歧，从源头上减少类似案件再发生的可能性。

上述案件中，法官根据房屋户型特征，排除了完全不可能实施抛物或坠物的几户居民，同时，排除了把房屋出租给他人的一名房东，并对“房屋的管理义务发生了转移”作出解释。这不仅是对个案作出的研判，也是在为更多公众“对号入座”、指引自己今后的行为，为人们共同抵制高空抛物行为筑牢基础、凝聚共识。

在高空抛物或坠物的案件中，确定“物”是人为抛掷的还是自然坠落的，是一个难点问题。在这一点上，上述案例也给公众提了醒，不仅人为抛物要担责，非人为的坠物，如大风刮落阳台的花盆等，也需要承担责任。民法典明确，经调查难以确定具体侵权人的，除能够证明自己不是侵权人的外，由可能加害的建筑物使用人给予补偿。

实际上，在类似案件中，人们更纠结的问题是，难以精准确定侵权人。这会影响受害人权利的伸张，也可能使得实际侵权人继续心存侥幸，没有感受到法律的威力。因此，现实案例中，法院往往会依靠物理计算、角度常识判断等方式，精准排除不必担责的楼层或住户，尽可能限缩人员范围。

近年来，司法机关公布过不少高空抛物典型案例，为公众提供了价值判断和行为准则。但实际上，司法机关追求的目标始终是，让更多人引以为戒，尊法守法，不去触碰法律的底线，不去伤害他人。头顶上的安全，需要每一个人共同去守护。我们更希望的是，不再有类似的现实难题要司法机关去解。

用明星的“脸”直播带货，必须管一管

冯海宁

“点进直播间一看，‘迪丽热巴’居然在直播卖货”——据5月22日中国新闻网报道，近日，有不少网友在观看电商平台的直播时，发现卖货主播竟是一些当红女星。但再定睛一看，这些带货“明星”竟然是使用了AI实时换脸技术的普通主播。

近年来，随着技术发展，AI（人工智能）换脸、拟声等以假乱真的程度越来越高，但同时，相关技术被滥用、被用于实施诈骗的情况不时发生。日前，某企业负责人因诈骗分子利用AI技术冒充好友，在10分钟内被骗走数百万元的案例冲上热搜，就是明证。

一些直播间利用当红明星的“脸”卖货，既是因为AI换脸技术可以实现形象实时替换，也是因为此举可以免费让“明星”代言，从而增加流量、提高销量。报道显示，购买AI实时换脸全套模型仅需3.5万元，这对于一些直播间而言，显然不是什么大成本。

需要正视的是，此类AI换脸技术应用于直播带货，可能涉嫌双重侵权。一来，若没有事先经过相关明星许可授权而利用其肖像直播盈利，涉嫌侵犯肖像权。根据我国民法典的规定，自然人享有肖像权，有权依法制作、使用、公开或者许可他人使用自己的肖像。任何组织或者个人不得利用信息技术手段伪造等方式侵害他人的肖像权。

二来，用AI技术更换明星的脸带货，会误导消费者。相关直播间并没有对AI换脸主播进行显著标识，而《互联网信息服务深度合成管理规定》明确，提供深度合成服务，可能导致公众混淆或者误认的，应当在合理位置、区域进行显著标识，向公众作出提示。

直播间用AI换脸技术让明星“代言”的苗头，应该引起重视。在这个问题上，相关平台负有不可推卸的责任。根据《互联网直播服务管理规定》，提供互联网直播服务，应当遵守法律法规，培育积极健康、向上向善的网络文化；落实主体责任，健全信息审核制度等。

新技术可能是流量利器，也可能是反噬利器。用侵权的方式引流、牟利，早晚要付出代价。无论监管部门还是所涉明星，都不能放任如此乱象一再发生。

地铁站成“孤岛”，“超前规划”应科学适度

吴迪

据5月22日中央人民广播电视总台报道，浙江宁波市轨道交通3号线多个站点建在了永久基本农田里。由于不能占用耕地，无法建设配套道路通达附近小区，相关站点建成4年来，一直“漂在”农田中成为“孤岛”。根据相关国家标准，地铁应布设在城市客运量大的主要客运通道上。地铁站的建设方负责人表示，站点选址时就知道那个片区是基本农田，但通过了上级部门的层层审批。当地规划部门回应称，此举系超前谋划，希望后续在合规的前提下，逐步调出永久基本农田，要赶快补课，今后尽量减少这种事情的发生。

我国对基本农田的保护一直十分严格。国务院颁布实施的《基本农田保护条例》明确，基本农田保护区经依法划定后，任何单位和个人不得改变或者占用。涉及农用地转用或者征收土地的，必须经国务院批准。当地明知在农田里建地铁站不可为却执意为之，让人不解。

对于当地“超前谋划”的解释，人们似乎并不认可，有专家指出：“不能以超前谋划为由，先把地铁站点建在基本农田里，再倒逼上级部门出于民生考虑，允许其调整永久基本农田规划。”

“违规也先干，把生米做成熟饭再说”，现实中，一些地方“先上车后买票”式操作，并不少见。比如，有的地方先违规批准在生态环境保护区内上马某些本不该开展的项目，随后再调整保护区范围，以达到“整改到位”或者让相关项目“合法”的目的；有的地方为提升绿化率，明知一些路网两侧为不可更改用途的基本农田，仍强力要求栽植绿化林……

如此操作背后，往往是权力的任性和随意。恰如有基层干部所说，即便有关主管部门因项目违规而发出建议函，但往往抵不过“上级领导高度重视”。此外，调查研究、科学决策、责任追究的机制未能完善和落实，决策与基层实情有偏差也不予纠偏、不需担责等，都在一定程度上助长了类似的“拍脑袋”决策。而如此决策和操作不仅浪费金钱和资源，还伤害民众感情、有损地方营商环境和形象。

客观而言，规划和决策可以超前也需要超前，但科学、恰当、适度，合乎规定和程序，仍是前提。在大兴调查研究之风的当下，坐办公室全是问题，下到基层全是办法。那些与民生相关的规划设计，那些耗费不菲的工程项目，实在应该多听听群众怎么说、百姓怎么看，要努力避免闭门造车，华而不实。

大到重点建设工程，小到修缮街巷一砖一瓦，任何一项城市决策都不是闹着玩的，更不能“翻烧饼”。这牵涉地方经济发展、城市形象和治理能力，也关乎千家万户的生活便捷程度和幸福指数。希望各地能以“反面教材”为鉴，多一些权力敬畏、依法行政，多一些问需于民，让调查研究为城市治理释放更多活力和可能。